

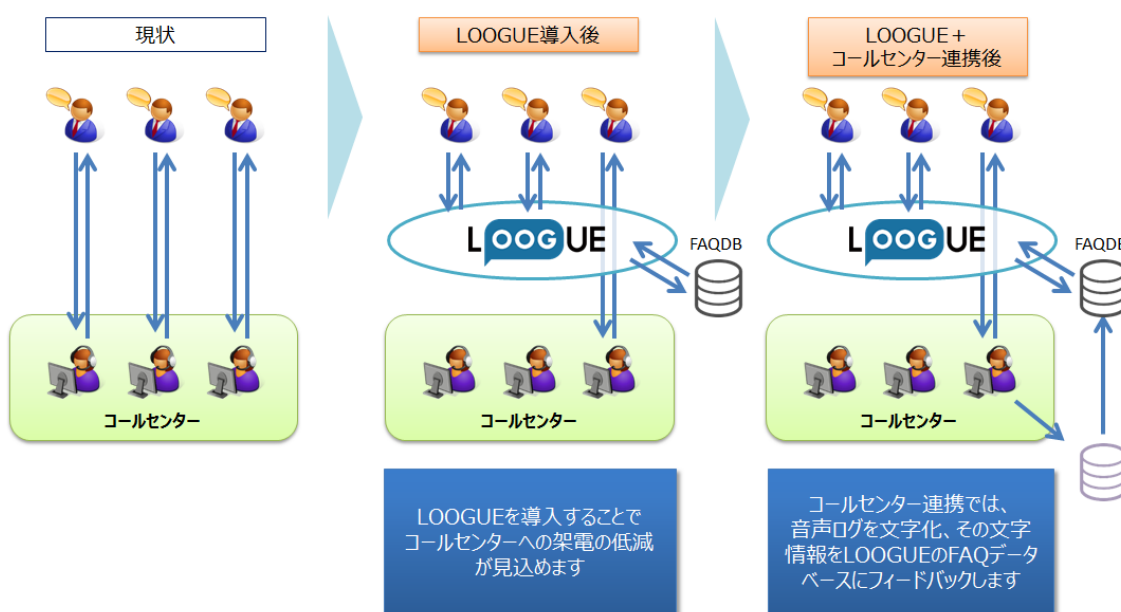
(報道関係各位)

2016年11月2日

AR I が対話型 FAQ×機械学習ソリューション 「LOOGUE (ローグ)」の提供開始 ソフトバンクの FAQ エンジンと連携

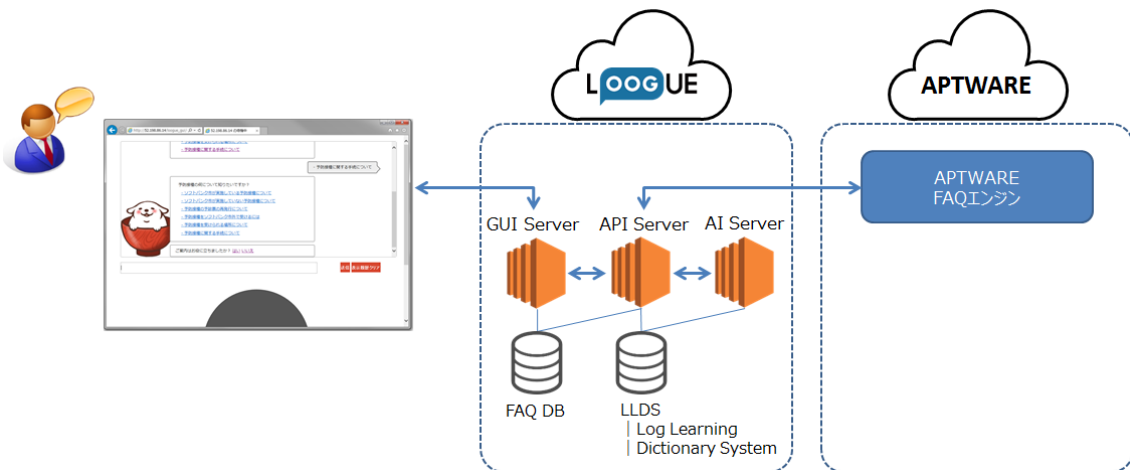
ARアドバンステクノロジー株式会社(所在地:東京都渋谷区渋谷1-14-16、代表取締役:武内寿憲、略称AR I)は、ソフトバンク株式会社が提供している多言語対応AI会話エンジン「APTWARE」に自社がこれまで培ってきた機械学習のノウハウを搭載した機械学習ソリューション「LOOGUE」を提供致します。また、「LOOGUE」提供にあたり、2016年11月2日より、ソフトバンク株式会社が提供する「APTWARE」および音声合成トータルソリューション「Rizbell」のソリューションパートナー企業となりました。

AR Iは多言語対応AI会話エンジンの「APTWARE」と「機械学習」を連携させ、従来のFAQサイトのようなルールベースのみの検索エンジンではなく、質問者の意図をきめ細かく汲み取りながら回答し、自動的に回答精度を高めるシステムの提供を目指しています。このシステムにより現状のコールセンターが抱えているオペレーター不足、品質の向上および均一化、人件費の高騰といった課題の解決を支援し、コールセンターの生産性向上、マーケティング活動の貢献、顧客満足度の更なる向上を促す、次世代型のコールセンターソリューションをご提案してまいります。



■ APTWARE と LOOGUE の連携

今回、APTWARE と LOOGUE を連携するにあたり、APTWARE の回答精度をそのまま生かすことにポイントを置いています。APTWARE からの回答は主回答として表示、LOOGUE からの回答はレコメンデーションイメージで表示する仕様を標準としています。チャット画面から受け取った質問文を LOOGUE が受け取り、APTWARE に連携するとともに LOOGUE 内部データベースからも回答候補を取得表示します。



■ 適切な回答提示と運用負荷の低い FAQ システムを支援する「LOOGUE」

適切な回答を実現するために LOOGUE ではパスワード数万語以上、数十万リレーシヨンのディクショナリデータベースを使い質問に対する学習効果を高めています。また、QA ログを自動分析することでディクショナリを更新する負荷の低減が見込めます。この学習用ワードデータの管理には、ARI オリジナルディクショナリシステムである「Log Learning Dictionary System (LLDS)」を使用しています。

■ Log Learning Dictionary System (LLDS) の特長

1. ログデータを QA 学習データとして利用
FAQ の質問と回答をすべて記録し、形態素解析でワード分解。既存ワードとのリレーションを自動更新します。
2. 設定されたメトリクスを複数の機械学習手法で分析
複数の機械学習ロジックを使い、ワードに対する独自の重みづけ、特徴語の抽出、文章の近似性等の処理を自動で行い、学習効果を高めていきます。QA ログはエクスポートできるのでお客様の独自分析に役立てることも可能です。(現在、Log Learning Reporting System (LLRS) を開発中)
3. ディクショナリの適正化
一定期間の評価においてリレーションが弱いワードやヒット率の低いワードを除外し、検索コストの適正化を自動で行います。

■ コールセンターと FAQ システムの連携

コールセンターのアウトソーシング市場の規模は、2016年度7,440億円、2017年度7,850億円、2018年度8,370億円（株式会社リックテレコム発行「コールセンター白書2015」より抜粋）と今後も継続して拡大する見込みであり、有望な市場であると考えております。コールセンターにおける課題は、従前から変わらず“待ち時間が長い”“電話が繋がらない”といった接続品質となります。コールセンターのサービスを提供している各社はこの課題の解決に取り組んでおり、FAQ ページや IVR の充実、チャットシステムの導入等といった取り組みを行っています。株式会社リックテレコム発行「コールセンター白書2015」によると、コールセンターに電話した際、事前に企業のホームページの「よくある質問集」などを見たか（直近のケース）の質問に対し、全回答者の回答の割合は、「情報量が少なく該当する情報が見つからなかった」が28.4%、「情報量が多すぎて回答にたどりつけなかった」が16.0%、「回答の説明がわかりにくかった」が12.7%となっています。

このような問題を解決するために、FAQ ページの品質を向上させ、コールセンターへの架電数を減らし、接続品質の向上を支援するのが「LOOGUE」となります。

高い返答率を誇る FAQ エンジンに、機械学習のノウハウと Log Learning Dictionary System (LLDS) を組み合わせ、高い返答率の提供と架電数低減に貢献いたします。

【会社概要】

社 名：ARアドバンステクノロジー株式会社（略称：ARI）
設 立：2010年1月
資 本 金：8,000万円（資本準備金含む）
事 業 内 容：ITコンサルティング&プロフェッショナルサービス事業
グループ事業所：東京、大阪、インドネシア、タイ、シンガポール
URL：<http://www.ari-jp.com>

本件に関するお問い合わせ先

ARアドバンステクノロジー株式会社
プロダクトマーケティング担当：山岡 択哉
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-14-16 渋谷野村證券ビル 8F
電話：03-6450-6080 Mail：ari-marketing@ari-jp.com

※APTWARE ならび Rizbell は、ソフトバンク株式会社の商標です。